

# 小微续贷通

小微续贷通，无还本续贷，到期还款资金无忧。



# 百晓金融.



路桥农商银行 LUQIAO RURAL COMMERCIAL BANK

2019年3月刊 总第341期

内部刊物  
注意保存

打造有情怀 有担当 有温度的百姓首选银行



“红色丰收驿站”，打造综合性金融服务圈



## 路桥农商银行

LUQIAO RURAL COMMERCIAL BANK

<http://www.lqrcb.com>

4008896596

P01

我行召开2019年度工作会议

P03

深入对接百家“红色驿站”  
我行打造红色金融服务圈

P11

浙江路桥政银联通“成绩单”  
路桥农商银行办理44.6万笔

P15

强化信息科技支撑  
推动业务数字化转型

P21

“鱼塘营销”，  
将营销进行到底



百晓金融

FORWARD

刊首语

## “三降低一提升”助力民营经济发展

为了全力支持实体经济发展，我行启动了“情系小微 再创辉煌”百晓民企行动，以“三降低一提升”为抓手，为民营小微企业转型增添助力。截至3月底，小微企业贷款9078户，余额99.74亿元，分别比年初上升了225户、4.31亿元。

降低信贷门槛。改变担保方式，推广家信用贷款。以家庭信用为基础，以家庭创业为着力点，只要家庭成员签订保函，即可享受最高50万元的普惠信用贷。改变评估方式，推广“小微快捷贷”。打破传统评估企业贷款只看财务报表的做法，对企业水电费、纳税额、进出口数据等指标进行综合评估，有效满足其“短、频、急”资金需求。改变办贷方式，推广线上纯信用产品“浙里贷”。举办“走进吉利亚欧看‘浙里’”发布会，以“浙里贷”填补蓝领阶层临时资金周转的困难。到3月底，“家信用”贷款户数24964户，余额23.63亿元。

降低融资成本。主动降低小微企业利率，加大对创业园区的信贷支持，推出“园区按揭贷”。主动减少担保费用，推广税A信用贷，只要纳税评级为A级的就可获得500万元以下的信用贷款，已为238家企业发放税银贷款9.04亿元；推广商标权质押、专利权质押等轻资产融资业务，已为90家科技型企业发放贷款余额5.05亿元，减少了企业担保2-3%的费用。主动减少周转费用，全面推广“小微续贷通”，实现企业还贷“0周期”“0费用”“0门槛”，企业续贷无缝对接，免去企业资金调度成本和压力。《人民日报》、《经济日报》均报道了该行支持企业无缝续贷的案例。主动减免服务费用，免收抵押登记费、评估费等相关涉企费用60项。

降低风险责任。针对小微企业融资工作责任大、任务重、风险控制难的状况，健全尽职免责机制，切实解决信贷人员“不愿贷、不敢贷”问题。对个人30万元以内、小微企业200万元以内的贷款给予尽职免责，全力支持小微经济转型升级。

提升服务质效。升级百晓大走访，建立“三张清单”制度，即需要支持的优质企业名单、需要帮扶纾困的企业名单、经营陷入困境且后续化解无望的关注类企业名单，有针对性地开展大走访，提供一企一策服务；升级“政银联通”工程，与台州市行政服务中心合作，推广工商注册通、公积金办理等服务，为企业提供一站式服务。如工商注册通，对工商执照打印、公章刻制、企业开户、税务发票申领4大环节10道程序进行一站式、全流程服务，半天内即可完成所有流程。



### 《百晓金融》编委会成员

主任：金时江

成员：郭丽娅 李挺

林佳 梅晓晗

主编：丁宗达

编辑：李挺

主办：路桥农商银行

地址：路桥区西路桥大道328号

邮编：318050

电话：0576-82519089

网址：www.lqrcb.com

# 目录

## Contents

### 要闻聚焦

P01

我行召开2019年度工作会议  
深入对接百家“红色驿站” 我行打造红色金融服务圈  
银团合作共育“志愿贷” 青年助力“最多跑一次”

### 农商动态

P05

金时江董事长带队赴民丰、江南、张家港农商银行考察  
桐庐农商银行，人行廊坊、拉萨中支，枝江市金融考察团到我行考察交流  
“三及时三对接”贯彻落实年度工作会议精神  
我行召开“大走访、大服务”督查汇报会  
对标考核补短板 强化措施抓落实  
横街支行：银行服务无小事 主动上门暖人心  
新桥支行：深入企业精准营销 听取诉求助力发展  
争当“安全员” 我们共行动  
助力湾区生态保护 农商青年有担当

### 媒体关注

P11

浙江路桥政银联通“成绩单”：路桥农商银行办理44.6万笔

### 业务探讨

P13

坚持以小博大 全力打造百晓金融铁军  
强化信息科技支撑 推动业务数字化转型

### 百晓家园

P17

浅见谈扫码  
别样的体验  
“春风”送暖入厅堂  
“鱼塘营销”，将营销进行到底  
营销重在营心  
让微笑服务成为一种习惯  
坚持服务为先 实现跨越赶超  
“关键小事”见服务  
反假币小卫士在行动  
青春是一本奋斗的书

### 思路派

P23

未来有多远——读《未来简史》有感  
加油，每一只笨笨兔  
《都挺好》中隐含的金融知识  
思路书单：《当下的启蒙》

### 大事记

P28





## 我行召开2019年度工作会议

■ 文/摄 办公室 李挺

3月7日下午，我行在台州国际会展中心召开了2019年度工作会议，全面贯彻落实省农信联社2019年度工作会议和三届二次社员大会精神，总结回顾2018年度工作，部署2019年度工作，动员全行员工进一步牢记使命、守正创新，奋力开创农商高质量发展新局面。总行班子、调研员、机关全体人员、退休人员代表、支行（部）班子成员、委派主办会计、网点负责人、团队长、客户经理、营销经理、柜组长、退休人员代表以及各类先进员工共460多人参加会议。会议由行长郭丽娅主持。

我行党委书记、董事长金时江作《拥抱变化 守正创新 奋力推进农商银行高质量发展走在前列》工作报告。他全面回顾了2018年度各项工作，面对复杂多变的经济金融形势，我行坚持稳中求进工作总基调，保持战略定力，不换新跑道。一是聚焦乡村振兴，普惠金融提档升级；二是聚焦比学赶超，发展后劲趋实向强；三是聚焦稳健经营，风险管控提质增效；四是聚焦党建引领，发展活力持续释放。他强调，根据2019年工作总体要求，今年要重点抓好四大体系建设：升级普惠体系，厚植高质量发展新优势；打造数字体系，开拓高质量发展新路径；完善风控体系，提升高质量发展新水平；夯实党建体系，汇聚高质量发展新合力。

会议还对先进集体和个人进行了表彰，开发区支行上台作典型交流，18家支行（部）表态发言。

郭丽娅行长就贯彻落实本次会议精神，强调三方面要求：坚持强基固本，做业务最实；坚持融资优先，与民企最亲；坚持便民惠民，离百姓最近。要求全行员工以“勇于担当”的饱满激情、以“争创一流”的昂扬姿态，抓早、抓紧、抓实各项工作，为打造一流社区银行再谋新篇。



## 表彰榜单

### 先进单位

- 开发区支行
- 桐屿支行
- 吉利支行
- 民主分理处
- 黄琅分理处
- 马铺分理处
- 下头头分理处
- 新风分理处



### 爱岗敬业之星

- 吴黎辉 陈斌 蔡亮珠 蒋凌骞 朱哲民 郑蔷薇 陈永兴 张玲晓 陈霖澍 林雪文
- 卢帅 解河冰 许梦霞 林城瑶 郑平 余晓 陈健 邬晶晶 罗超 王芳

### 普惠金融之星

- 夏智兵 苏丹萍 陈凌云 应冰心
- 蔡美玲 丁灵芝 邱燕燕 沈巧巧
- 夏敏博 柯善国

### 服务之星

- 余淑君 於青青 徐攀攀 许金玲 陈海燕 陈丹艳
- 陈佳颖 鲍萌雪 陈瑶 李丹红





## 深入对接百家“红色驿站” 我行打造红色金融服务圈

■文/摄 办公室 王茜

3月5日，路桥区百家“红色驿站”启动仪式在路桥区国际大酒店举行。我行作为唯一一家金融机构，深入对接百家红色驿站，着力为辖区居民打造“十分钟红色服务圈”。

“红色驿站”以“7+X”服务为模式，致力于打造集金融服务、政务审批、先锋代跑于一体的综合性服务平台。为了让“红色驿站”发挥更大作用，为群众提供更加全面多维的服务，每个“红色驿站”因地制宜，集合了12345政务咨询投诉举报中心、公安、司法、卫健、行政服务、团委、红十字会、金融机构等部门职能，分批、分点提供信息咨询、应急救助、医疗救护、政务受理、金融咨询、律师顾问、青年服务、先锋代跑等八大类30项便民和志愿服务。目前，全区首批建成标准化“红色驿站”114家。

我行将在“红色驿站”中提供三大服务：一是百晓金融服务。配备助农终端、助农POS机、ATM机等设施，提供常规的小额存取款、缴费充值、转账汇款等金融服务，让村民足不出村就能享受全方位的金融服务体验。二是百晓金融宣传。设立宣传架、电视显示屏等设备，及时宣传党的惠民政策、普及反假币、反洗钱及防范金融诈骗等安全知识，提高百姓知晓率。三是百晓便民服务。提供快递代收代发、网络代购、代挂号就医、丰收豆兑换、农产品代销等服务，同时，细致入微地配备了血压计、充气宝、公平秤等人性化设备，进一步延伸便民功能，融入百姓生活圈。

当天上午，我行工作人员还在中国日用品商城开展了集中志愿服务，为群众提供金融业务咨询，反假币、防诈骗金融知识宣传，并开展一元购公益捐款活动，获得了群众的热烈欢迎。

党建引领服务，惠民利民便民。在路桥区委组织部的指导下，我行将把红色驿站作为服务群众、服务企业、服务基层，践行“三服务”的重要载体，全力打造“一站式、多功能、综合性”的党建+金融新样板，为路桥百姓美好生活再添亮彩。



青年志愿者介绍“志愿贷”



现场办理“志愿贷”相关业务



志愿者代表现场体验放贷流程

## 银团合作共育“志愿贷” 青年助力“最多跑一次”

■文/摄 办公室 李挺

今天，你“志愿”了吗？为推进青年社会信用体系建设，对优秀诚信青年志愿者实施守信激励，3月5日，我行联合路桥团区委推出了线上“志愿贷”产品，路桥青年可用志愿服务时间“兑换”贷款，而且志愿服务的星级越高，贷款利率越低。

据悉，“志愿贷”在路桥区“3·5学雷锋月主题活动”上首次亮相，蓬街镇施炫阳成为首位获得“志愿贷”的青年志愿者。自2016年起开始参与志愿服务，施炫阳至今已累计服务368.5个小时，符合“志愿贷”星级服务者的认定标准，她凭此志愿分得到了我行30万元的授信贷款，享受5.13‰的月利率，比我行普通个人贷款利率低出至少3.77‰。施炫阳说：“志愿服务出于本心，没想到会得到社会的礼遇和尊重，让我更有动力从事公益活动。”

我行副行长林佳介绍，“志愿贷”依托浙江省农信联社“丰收互联”和共青团中央“志愿汇”平台，以“浙里贷”产品为核心，辐射打造助力“最多跑一次”改革的线上普惠金融产品，主要面向辖区内18周岁至45周岁的青年群体，具有“更智慧、更贴心、更实惠”等特点，客户只要登录手机“丰收互联”一键申请，贷款秒到账，额度最高可达30万元，实现“金融服务不用跑、美好生活全惠及”全新体验。

“优待志愿者是创建全国文明城市的标配，我们想通过‘志愿贷’产品，吸引更多普通群众参与到志愿服务活动中来，让志愿成为路桥青年的一种生活方式。”路桥区志愿者协会负责人说。

初步统计，目前，路桥区可享受该项专属金融“福利”的志愿者已逾2万人。



## 金时江董事长带队 赴民丰、江南、张家港农商银行考察



3月22日-23日，我行金时江董事长、李挺副行长带领计划财务部、公司业务部、零售业务部、科技支持中心等有关部门负责人一行9人赴江苏省的民丰、江南、张家港农商银行取经，考察内容涉及精准营销模式、客户经理队伍建设、大数据管理、客户画像分析以及风险管控体系建设等。

每到一处，我行考察组成员都认真听取所在行领导的相关情况介绍，并开展部门对口交流。通过此次考察，充分学习了江苏三家农商银行在业务拓展、服务营销、风险管控等方面的创新做法，特别是在大数据应用方面基础扎实，信贷管理模式先进，进一步拓展了视野，希望和兄弟行社深化交流学习，相互借鉴，互通有无，共谋发展之路，不断提升应对金融市场竞争的能力和实力。

## 桐庐农商银行考察团



3月11日下午，桐庐农商银行潘丽行长一行8人到我行考察交流。我行行长郭丽娅、副行长林佳携相关部室主要负责人参加座谈。

会上，郭丽娅行长详细介绍了路桥区金融环境及我行业务发展情况。林佳副行长分享了我行“百晓”系列活动、网格化精细管理及客户精准营销等具体做法。随后，双方就如何构建精准客户画像，创新小微企业贷款模式等方面进行了对口交流。考察组一行参观了我行党群服务中心、“政银联通”业务窗口，了解了我行“政银联通”工程、“百晓文化”精髓及企业党建工作。在观看了我行的实绩亮相墙后，表示能感受到我行“比学赶超”的浓厚氛围，以及在深耕普惠金融的有为有位。

## 人行廊坊、拉萨中支考察团



3月25日下午，人行廊坊、拉萨中支考察团一行15人到我行调研支付结算管理工作。我行副行长李挺，会计信息部、电子银行部等主要负责人陪同调研。

考察团实地走访了我行泉井村“红色丰收驿站”、坦田王村便民服务点，了解助农取款服务点建设情况及农村支付服务环境改善工作，对我行通过商户代理其他业务嵌入农信服务的工作模式给予充分肯定。随后，考察团来到我行营业部，观看了“社银联通”工程成果展。李挺副行长详细介绍了银行与政府相关合作事项，以及助力“最多跑一次”改革的服务举措。围绕台州试点取消企业账户行政许可工作、支付机构管理等方面，双方进行了现场交流和探讨。

## 枝江市金融考察团



3月22日下午，枝江市委常委、常务副市长李智勇携枝江市金融考察团一行15人到我行调研金融支持小微企业工作。

座谈会上，我行监事长梅晓晗介绍了路桥区基本金融环境及我行普惠特色工作。李智勇副市长充分肯定了我行在践行普惠金融工作上的实干实为，真正做到了心无旁骛服务小微企业。他指出，路桥农商银行在台州“小微金改”中，亮出了自己的“金名片”，“社银联通”工程便是最佳样本之一，值得借鉴和推广。随后，双方以问答的方式开展深入交流和探讨。考察团一行参观了我行党群服务中心、“政银联通”业务窗口，了解了我行“政银联通”工程、“百晓文化”精髓及企业党建工作。



## “三及时三对接” 贯彻落实年度工作会议精神

■ 文/办公室 张玲晓

自全省农信系统2019年度工作会议后，我行以“三及时三对接”为抓手，全面贯彻落实会议精神，进一步查找短板、激活优势，力促高质量发展走在前列。

及时向当地党委政府汇报，对接政策支持。3月5日上午，行党委书记、董事长金时江专门向路桥区委常委王若嘉作了汇报。王若嘉常委对我行获得浙江农信系统“考核一级单位”、“普惠金融标兵单位”等荣誉表示祝贺，对我行过去一年在服务小微企业发展、“最多跑一次”改革等工作上所作的努力给予了充分的肯定，特别是在全省率先实施的“社银联通”工程，实实在在让全区百姓享受惠民服务。并要求我行继续发挥农村金融主力军作用，为地方经济高质量发展创造更好的营商环境。

及时召开干部员工学习会，对接要求转作风。3月5日下午，我行组织中层干部召开行务会议，认真学习省农信联社2019年度工作会议暨三届二次社员大会精神。会上，金时江传达了省农信联社党委书记、理事长王小龙的讲话精神，并指出要领会讲话精神，落实好车俊书记提出的“三个更”新要求，围绕“做业务最实、与民企最亲、离百姓最近”的定位，认清发展形势，抓住关键、控住风险，切实做到稳中求进，稳中有为。在传达学习中，金时江要求支行（部、室）抓好集中学习，抓住工作重点，做到“三个坚守”，即坚守做小定位，厘清自身短板；坚守普惠定力，明晰工作方向；坚守奋斗精神，强化务实作风。

及时落实全年工作任务，对接重点促发展。3月7日下午，我行召开了2019年度工作会议，全面学习贯彻省农信联社年度工作会议精神，并明确抓好四大体系建设。一是升级普惠体系。发挥“主办行”作用，联动政府深入推进信用工程建设，更大广度助力乡村振兴；深度开展“情系小微 再创辉煌”百晓民企行活动，推广“小微快捷贷”业务，更大力度支持实体经济；全面升级百晓大走访，发展全方位普惠，更大深度打造社区银行。二是打造数字体系。推进渠道线上化，做实做活丰收互联，做优做强电子社保卡、“浙里贷”等线上产品，拓展潜在客户；推进服务场景化，实现线上线下融合发展；推进营销精准化，依托大数据提高服务效率。三是完善风控体系。改造信贷业务流程，设立专职信贷业务管理岗，变事后管理为事前管理；推行不良资产网格化管理，确保不良资产实时有人管、清收有质量；严格员工行为管理，严禁弄虚作假。四是夯实党建体系。抓好红色丰收驿站推广，打响红色党建品牌；完善岗位评价体系，打造百晓铁军；加强企业文化建设，打响最美服务品牌。



## 我行召开 “大走访、大服务”督查汇报会

■ 文/零售业务部 应小燕

3月6日上午，我行在六楼会议室召开“大走访、大服务”督查汇报会。总行班子，党委办公室、零售业务部、风险管理部主要负责人、督导组主检、督导人员以及相关部室人员参加会议，会议由郭丽娅行长主持。

会上，我行党委书记、董事长金时江指出，大走访目前已完成了第一轮督导工作，发现大走访中存在着思想认识不到位，走访流程不周全，走访真实率不高等问题。他对下阶段的走访督导工作提出了五点要求：一是提高认知，督导人员要对支行的走访内容进行有所侧重的检查，包括实施方案的可操作性、每周召开汇报会的频次等；二是实地走访，督导人员要走下去、沉下心，同步管理支行的走访进度及质量；三是及时总结，发现问题、提炼亮点、分享经验，对支行下阶段的走访工作进行专业性指导；四是强化考核，对核心主业务的成功率进行重点考核；五是上下联动，特别是机关人员要主动参与到联系支行的走访活动中，确保该项工作落在实处。

郭丽娅行长肯定了督导人员的工作成效，并对各组的督查内容进行了全面分析。她指出，督导不仅仅是督查，更重要的是在“导”上，指导后续大走访活动更好地开展，她要求各督查组成员务必要对走访过程、走访质量进行同步管理。

党委办公室、零售业务部、风险管理部主要负责人总结汇报了此次督查工作情况，并对下阶段大走访工作的计划进行简要说明。四组督查组主检汇报了支行走访情况以及存在的问题。

## 对标考核补短板 强化措施抓落实 我行开展第一季度“知晓率”考评

■ 文/零售业务部 应小燕



3月8日上午，我行在六楼会议室开展第一季度网格“知晓率”考评。总行领导班子、零售业务部、各支行（部）抽取的32名管格客户经理及相关部室人员参加考评。

此次考评工作由总行在全行范围内随机抽取20%管格客户经理，考评内容为存贷款户各10户，走访户2户，共22户客户信息，要求客户经理在考评时间内快速说出管辖客户的详细情况，包括户籍、住址、从事的行业/经营情况、日均存款余额、性格等信息。

经考评，此次知晓率的全行平均分为80.03%，支行之间的两极化比较明显，存在“五重五轻”现象。行领导要求，对标“六率一度”考核要求补齐客户经理自身营销能力短板，并以“大走访 大服务”活动为抓手，继续将触角延伸到农村市场，重视走访质量，维护客户关系，促进核心客户的稳定增长。





## 横街支行

# 银行服务无小事 主动上门暖人心

■文/摄 横街支行 方叶挺

3月22日，一位阿公来到横街支行上街分理处，经大堂经理上前询问，了解到阿公家住横街镇上云村，老伴去年中风，今年又发现后背长了肿瘤，如今整个人瘫痪在床上，生活不能自理。前段时间，村里通知他，社会保障金已经发在了个人结算账户里。这可为难了阿公，老伴既没有银行的卡，也无法到网点来办理卡业务。

按照规定，此业务只能由本人办理，不可代办。上街分理处员工了解到这一情况后，立即向支行行长汇报情况，希望能为阿公提供上门服务。当天下午，分理处工作人员直接前往阿公家，并送上了“背包服务”——背包里有办理开户的所有单据，阿婆不出家门就能办理银行卡业务和社保业务。看到支行如此贴心的服务，年过七旬的阿婆非常感动，努力坐起来拉着支行员工的手不住地念叨着：“太谢谢你们了，也给你们添麻烦了，老百姓身边的银行就是好。”

像这样的上门服务，横街支行提供了很多次。随着“社银联通”工程的全覆盖，支行以“客户为中心”的服务理念，从细处着手，想客户所想，急客户所急，通过一个个类似“上门服务”的业务创新，解决客户的燃眉之急，得到客户的信任和支持。

## 新桥支行

# 深入企业精准营销 听取诉求助力发展

■文/摄 新桥支行 戴益超



三月份下半旬，新桥镇大部分企业已恢复开工生产，为深入企业为职工提供优质金融服务，同时推广我行的金融产品，近日，新桥支行以“百晓大走访”活动为契机，由支行行长带队开展网格企业走访，以企业代发工资、小微快捷贷、浙里贷等拳头产品为抓手，深入企业精准营销。

此次网格企业走访活动免去了企业职工无时间去银行办理业务的烦恼，让职工体验到了“足不出户”就能办理业务的高效便捷。在我行多样化产品和个税政策改革的双重促进作用下，多家企业已经与支行预约开立职工工资卡。

此外，支行充分了解企业需求，合理安排柜员和客户经理提供上门办理业务的服务，为企业进行集中式开卡，并大力推广“丰收互联”，使浙江农信电子银行产品的安全性、便捷性得到越来越多客户的认可。

3月20日至24日，支行分别为浙江凯乐洁具有限公司、台州杜瑞仪表有限公司、台州市亿利来装饰品有限公司等6家企业办理了工资卡开户业务，共累计激活社保卡、居住证约30张，新入职职工工资卡200多张，办理“丰收互联”250多笔。



# 争当“安全员” 我们共行动

■文/办公室 王茜

“天下没有免费的午餐，也不存在免费或免息的贷款，您可千万别被‘套路’了！”3月15日，在蓬街镇农贸市场，我行金融百晓小张再三叮嘱村民莫因贪恋“小便宜”而掉入非法网络贷款的陷阱。

当日，我行开展“3·15金融消费者权益日”宣传活动，向群众发放宣传手册，耐心讲解金融消保知识，回答他们咨询的消费问题。

据悉，3月11日至15日期间，我行组织桐屿支行、横街支行等10余家支行在辖内开展了“3·15”宣传活动。围绕保护金融消费者权益，我行员工向群众主动介绍如何防范电信诈骗，安全使用银行卡、手机银行、网上银行、自助设备等金融安全知识，着重宣传了防范各种“看似无门槛”的贷款套路。

近年来，我行在全面夯实消保体系建设过程中多措并举：成立路桥农商银行消费者权益保护工作委员会，并成立工作领导小组，负责全行消费者权益保护工作的组织领导；建立“柜面服务五步法”“合规销售双录制”，在全行范围内深入推行，加强网点服务与销售行为管理等。



# 诗情“花艺” 优雅绽放

■文/摄 办公室 李挺

3月7日晚，为丰富女职工文化生活，我行开展了“花样年华遇见女神”创意插花活动。现场，在特邀花艺讲师的讲解下，女职工们兴致勃勃地将一朵朵玫瑰、百合、康乃馨、勿忘我等新鲜花材，错落有致地插放在一起，一件件形态各异的插花作品应运而生。女职工们纷纷自拍、合影，感受花艺的魅力，每张笑脸都洋溢着喜悦之情。

# 助力湾区生态保护 农商青年有担当

■文/摄 办公室 李挺

3月12日下午，我行“环境卫生”绿丝带青年志愿者小分队参加了路桥区“拥抱湾区 青春力量”2019年台州市青少年植绿护水行动，助力湾区生态保护。当天，我行青年志愿者积极认领树苗、拿铁锹，齐心挖坑、立苗、培土、浇水，干劲十足、配合默契，用心种下每一棵树苗，并挂上认养牌。还参与了手绘鹅卵石、种植多肉、知识问答等活动。





## 浙江路桥政银联通“成绩单” 路桥农商银行办理44.6万笔



与行政服务中心合作，试点推广工商注册通、公积金办理、不动产抵押等服务；与法院合作，开发案款系统，帮助市民快速办理案款缴纳、诉讼费退款业务……在浙江省台州市路桥区，“政银联通”工程正蓬勃发展。曾在全省首创“社银联通”工程的路桥农商银行，如是将其升级为“政银联通”，把更多政务服务事项向网点延伸，最大限度让群众和企业办事“就近跑一次”、“高效跑一次”。数据显示，截至2018年底，路桥农商银行开展“政银联通”事项达132项，累计办理44.6万笔。

此前，路桥农商银行党委书记、董事长金时江曾表示，“想为‘最多跑一次’做点贡献是开启‘社银联通’的初衷，并且政银合作是下一步努力方向。”如今，该行“政银联通”已如火如荼开展。截至2018年底，路桥农商银行已与17个部门合作，开展“政银联通”事项达132项，累计办理44.6万笔，其中“社银联通”全年办理35.9万笔，占路桥社保业务总量的43%。

### 服务群众“一体化”



2017年2月，针对社保服务中心办理点少，服务主体弱势群体多、地域远的现状，路桥农商银行在浙江省首创“社银联通”工程，将社保大厅搬进银行网点，实现了“就近跑一次”甚至“不用跑”。截至2018年底，该行19家支行、27个分理处均可受理或办理社保业务，业务从原来的3项扩展到89项。

2018年，该行又率先推进“政银联通”工程，进

一步把政务服务事项向网点延伸，打造“最多跑一次”改革升级版。路桥农商银行零售业务部总经理叶冬飞表示：“我们在全省首创‘社银联通’工程之后，就开始着手推进‘政银联通’，因而这项工作我们也算在浙江省走得最早。”

据了解，该行除与行政服务中心、法院等单位合作外，还与公安局合作，开通车辆抵押专线业务，方便群众在办理汽车消费分期付款业务时，免去银行与车辆管理所“两头跑”。为确保业务代办过硬，该行通过“窗口随岗轮训、网点全员培训”等多种形式培养队伍能力，实现代办窗口和政务窗口服务“无差别”。同时，建立政银联席会议制度和远程指导工作微信群，做好业务协同、定期交流、及时商议、全面推进。

此外，依托丰收互联手机银行，老百姓还可以足不出户缴纳水费、电费、学费、党费等各种费用。路桥农商银行还全面代理各类政府惠民资金发放，覆盖路桥区6.2万群众，涉及各种扶持补助金、水库移民直补、退伍军人补助等14项政府惠农资金的代发。

### 服务企业“一站式”



据了解，为更加便捷地服务企业，路桥农商银行协同政府相关部门推行了“注册+金融”的标准化流程，为企业打造“一站式”服务，也让小微企业主进一家门能办两家事。

以工商注册通，工商登记流程化为例，通过对商事登记、公章刻制等10道程序进行流程跟踪分解，路桥农商银行实现常态化企业开办时间从受理到可领取税票半日完成，极大节省了企业的时间成本。不仅如此，得

益于台州试点取消企业银行账户开户许可证核发工作，在该行，企业半日内可以办结开户手续，当天即可办理存取款。

叶冬飞表示，在今年春节期间，有一位海归回到台州创业，在该行的开发区支行现场办理了工商注册登记、营业执照办理、企业开户和创业授信等，一站式全部完成。“以前要完成这些，最少需要一个星期，但现在在1个多小时就能办理完。”她说。

提起小微金融便是“全国看浙江，浙江看台州”。围绕小微企业，路桥农商银行还打造了“三大维度”小微配套服务。具体而言，该行推行不动产抵押登记与抵押贷款“一窗受理、延伸服务”，将不动产信息查询、抵押登记延伸至网点，免去企业多处来回奔波。2018年开办网点11个，不动产登记416户，权属查询1406笔，涉及金额21.8亿元。在公积金方面，小微企业和职工可就近在网点办理开户、变更、提取、缴存和贷款业务。此外，该行还开展了代签电子缴税扣款协议、代扣代缴、代开税务发票等服务。

更值得一提的是，针对科技企业，路桥农商银行还联手科技局打造了“三个专属”服务：配备专属团队、设计专属产品和执行专属利率。据了解，为破解融资难题，针对科技型中小企业的知识产权、技术、人才等无形资产，该行主动推广商标权质押、专利权质押等轻型资产融资业务，为109家企业累计发放贷款6.56亿元。在利率上，还对科技型企业在执行利率的基础上下浮35%。

谈及如何看待“政银联通”工程，叶冬飞表示，“政银联通”一方面是社会资源的整合，另一方面是银行服务的延伸。“政府讲究服务，但有时候资源受限，比如行政服务中心只有一个，所有的事项都要到那里去办理，而我们银行恰好有能力和资源去服务这些项目。同时，借助银行网点多面广的优势，我们可以服务到边缘的老百姓。”

路桥农商银行方面则表示，“政银联通”是一项惠民工程，聚人气、增后劲、强底气。“今后将以数据共享、提高粘度为抓手，深度推进‘政银联通’，进一步夯实业务根基，打造高质量发展新引擎。”（发表在2019年3月26日《中国新闻网》，作者：黄慧）





## 坚持以小博大 全力打造百晓金融铁军

■ 文/办公室 张玲晓

客户经理是银行联系客户的桥梁，也是银行价值创造的关键。“百晓”在台州方言中，意指生活琐事无所不晓之人。近年来，我行紧紧围绕省农信联社专业人才培养计划，坚持战略引领，以客户为中心，专注“小而强、小而精、小而实、小而优”，全力打造懂金融、亲三农的百晓金融铁军，有效地为业务发展提供了强有力的支持。目前，全行柜面人员、中后台管理人员和一线营销人员占比3:3:4，营销人员占比位居全省前列；百晓金融铁军的建设，也撬动了存贷业务市场占有率的不断攀升，2018年底普惠签约率57.09%，个人贷款户数覆盖率35.89%，分别居全省农信系统第一、第三。

一、坚持“小而强”战略，优化铁军队伍结构。一是建立客户经理规划。我行于2010年启动了人力资源管理项目，以“小而强”战略为导向，从规划、组织、招聘、培训、绩效、薪酬等方面入手，建立了薪酬体系差别化、激励机制有效化、晋升渠道畅通化的客户经理规划，逐步实现队伍质量提高和工作效能提升。二是调控员工总量，提高客户经理数量。增量控制：在招聘新员工环节，优先保证人力资源增量中客户经理的比例。从2011年起，我行建立了对外招聘营销经理通道，针对岗位特性，调整招聘各项条件，提高面试成绩比重，有效匹配135人到营销经理岗位。存量分流：建立员工

转岗标准，包含转岗培训成绩、信贷上岗考试成绩、跟班学习情况等，同时充分结合支行（部）人员与岗位结构，及时有效匹配适岗人员。完善员工转岗流程，建立客户经理后备库，由总部统筹管理，有序实施柜面人员转岗，共有42名柜面人员转岗为客户经理，有效地充实了信贷队伍。三是推行岗位分类管理。按照客户经理和营销经理两大类进行类别管理，适用不同的薪酬结构，配置不同的实操权限。客户经理岗位可进一步细分为团队长、对私客户经理与对公客户经理，分别适用不同的岗位定级与绩效规则。目前，我行在岗营销人员208人，其中团队长31名、专职对公客户经理24名，对私客户经理153名，形成以对私客户经理为主力的信贷人员结构，为“小而强”发展奠定了人才基础。

二、坚持“小而精”培养，打造小微专业团队。一是力抓做小文化宣贯。以班子领导带头讲做小的企业文化、老农金亲身讲实践，传承弘扬农信“三水”精神、普惠精神等，引导客户经理做小做实。比如，2018年董事长亲自授课《不忘初心 坚守定力》、《如何把握信用风险方法论》等。二是力抓员工上岗培训。设立上岗培训中心，匹配专业课程体系。小微贷款中心作为专门的客户经理培训中心，以台湾微贷技术为基础，集合本行业务战略，构建了一套专业的新客户经理培训体系。课程体系

贯彻系统性、基础性的设计理念，实操辅导与理论授课比例达到1:1，要求员工上岗前脱岗培训4周，全面掌握基本业务知识、系统操作、风险识别、走访技巧等初阶知识技能。三是力抓岗位实战训练。实战训练是培训的重点。2018年，我行以小班化授课与课后分组大讨论相结合的方式，组织了三期全覆盖的“客户经理训练营”；建立大走访导师组，负责课程开发、理论授课、走访辅导和检查，全面推进“大走访、大服务”实战培训；组织各部门开展各类业务知识培训，进一步提高客户经理的业务知识、营销技能和风险管理水平。四是力抓客户经理座谈。每年开展客户经理座谈会，召集各支行（部）优秀客户经理与总行班子成员、部门总经理“面对面”谈业务发展，打造畅通的、多样化的沟通渠道，传达总行发展战略思想，交流一线客户经理的实战经验和工作思路。五是力抓培训学习落地。建立培训学习档案制度，将学习与考试情况、证书考取情况纳入档案管理，作为员工晋升与定级的依据。

三、坚持“小而实”管理，提高队伍服务质效。一是定级动态管理。为激励客户经理提升能力，制订客户经理岗位定级办法，不断细化定级标准，根据业务素质、工作业绩、专项考核、风险管理、学习积分和资格证书等多维度分析，确定资深、高级、中级、初级、助理和其他类等六大级别，打造客户经理职业发展通道。每个等级对应不同的目标薪酬，且定级每年核定一次，有效地改变了过去吃大锅板、客户经理间缺乏竞争的局面。二是专岗专职实践。以金融百晓生为抓手，以每年一主题的形式，先后开展了“百晓讲堂、百晓走访、百晓送贷、百晓驻勤、百晓争先、百晓金融乡村行”等六大服务，有效实现了基础金融全覆盖；以网格管理员为抓手，推行客户经理网格认领制度，“白+黑”、“5+2”推进网格营销全覆盖，送服务、解难题，自2015年活动开展以来，个人贷款授信总户数10.85万户，占区域总户数的81%；以挂职村居书记（主任）助理为抓手，派驻180位客户经理，主动介入“旧城改造”、“五水共治”等项目，全力搭建乡村振兴金融直通车，为村居提供“城中村改造”、“五水共治”、实体经济转型等乡村振兴贷款18.7亿元。三是动态晋级淘汰。推行转编晋级，综合知识技能、工作业绩与质量等因素，选拔优秀的营

销经理转编为合同制员工；执行“双聘”制度，对客户经理绩效排位靠后的人员，进行停岗回炉学习。

四、坚持“小而优”激励，释放价值创造能力。一是建立岗位薪酬体系，实现差别管理。建立新型薪酬管理办法，岗位定级结果确定不同薪点，年度经营情况确定薪点值，结合确定岗位目标薪酬。薪酬结构由基本薪酬、月度绩效薪酬和年度绩效薪酬三部分组成，按支行、网点两级机构进行考核兑现。根据客户经理岗位特征，设计有区分度的目标薪酬等级、绩效占比，并对专职对公客户经理的目标薪酬配置上浮比例。二是完善岗位激励制度，推进科学考核。细化岗位考核制度，分类制定了支行负责人、网点负责人、客户经理、信贷内勤等岗位的绩效办法，全方位增强员工的向心力。实行目标签约，对未完成目标的支行行长和网点负责人，给予降级和解聘，以提高管理责任；对完成目标的营业网点或团队，给予网点负责人或团队长特别贡献奖，并按月兑奖。建立客户经理绩效T+1系统，及时反馈前一天的劳动成果，并对工作业绩进行排名，全面提升了管理效率。三是搭建岗位发展通道，激发队伍活力。坚持按需设岗、按岗竞聘的原则，在分理处主任、中层副职后备库等各类竞聘中优先向资深级别、高级别工作能力强的客户经理倾斜。特别将网点负责人作为培养管理岗位实战岗位，能上能下，在一线工作中提升业务素养和管理能力。近三年，我行通过公开竞聘，共有21位青年员工走上了网点负责人岗位，其中最年轻的为27岁，不仅使部分优秀客户经理得到了快速成长，也使网点呈现出了良好的服务风貌。

业务发展，人才是关键。通过努力，我行客户经理队伍的做小做实意识进一步形成，凝聚力和战斗力进一步增强，服务质量和外拓能力进一步提升。下阶段，我们将继续坚持“小而强”战略，深化客户经理培养工作，做业务最实、与民企最亲、离百姓最近的金融百晓，为打造一流社区银行提供更强有力的动力支撑。



# 强化信息科技支撑 推动业务数字化转型

——赴民丰、江南、张家港农商银行考察学习心得

■文/零售业务部 李狄



3月20日至23日，在总行组织带领下，我有幸参加考察团赴江苏民丰、江南、张家港三家农商银行考察学习。三家农商银行在大数据应用方面基础扎实，部分行社已经成果显著，助推了主营业务持续向上向好。此次考察之行让我对业务转型发展，特别是大数据应用有了全新的认识，激发了比学赶超的工作激情。

## 一、先进行社典型做法

### （一）民丰农商银行

1、积极研发和营销纯线上产品，发力零售信贷市场。分别推出针对农户、外来务工人员的纯线上贷款产品，有效提升贷款覆盖面。

2、充分发挥一码通产品优势，有效占领零售商户市场。自主研发“五码合一”，针对不同商圈量身定做收银系统，有效提升客户粘度，提高客户资金归行率，以财务系统的流水识别客户价值和需

求，及时对接客户贷款需求。

### （二）江南农商银行

1、大数据应用见成效。专门成立数据分析部，现有员工22人，整合各类数据并进行分析，仅外部数据就有工商、法院、公安、税务、环保、质检、公积金、房产、金融行情以及黑名单等。在客户画像方面成效显著，可以为管理决策、业务营销、风险防控提供数据支撑。

2、培训体系显强大。从2011年开始就精心打造内训师团队，通过混合式、自主式以及专业的自主产权式线上培训相结合，开展全员轮训，提升全员业务能力的同时，打造了一批素质过硬的内训师团队，并逐渐成为行内管理及业务骨干。

### （三）张家港农商银行

1、借力做大零售信贷市场。利用所有系统自建的优势，与蚂蚁金服合作，通过借呗等产品，大力

推广小额零售信贷，提高信贷客户覆盖面。

2、高度重视大数据应用。正研究制定三年规划，制定后将引领该行大数据应用发展。

## 二、关于大数据应用的一些思考

### （一）加快数据积累。

1、引入外部数据，丰富客户的维度，包括基础信息类数据、风险数据、舆情数据、行为数据等。一是及时了解并应用省农信联社已接入的外部数据。二是借助“最多跑一次改革”以及“政银联通”这一惠民工程，加大与当地政府部门合作，比如接入社保、工商、不动产等信息，丰富外部数据库。三是寻找合作伙伴实现数据共享，加强与国资背景的公司合作，进一步增加数据来源。

2、结构化内部数据，打造行内客户信息标签集市。包括客户资产、负债、产品、客群、收入、业务、内评等，为全行相关应用系统提供统一口径的、共享的、优质的个人客户类数据产品。

### （二）加大数据应用。

#### 1、团队建设

加快组建专业的数据分析团队。可以成立一个部门，也可以先在每个部门设置数据分析岗，通过大班培训、精英培训、课题研究等方式，逐渐形成数据团队，加快各部门数据综合分析利用。每家银行的风险偏好不同，其他公司最多给予咨询或者建议，但是基于自身银行需求而确定的数据应用方向才是最为紧迫的，也就是需要打造自身的团队，开发自己的系统和应用。

#### 2、平台应用

个人客户画像比企业画像依赖于更多的结构化数据，而且主要集中在行内的客户数据，需要在行内个人维度的数据上精细耕作，因此对个人数据要打造要求度更高的标签集市。通过层层梳理（贴源层、整合层、中间表、指标层、标签层），整合成客户标签，如事实类标签：包括姓名、性别、身份证有效期、血型等等；挖掘类标签：如年龄段、资金往来、朋友圈、生效、客户价值等等；场景类标签：如企业主、全职妈妈、理财达人、职场新人等等；预测类标签：包括近期结婚、近期买房、近期关注、渠道偏好等等。通过客户画像，我们掌握了客户的基本信息、客户的目标、当前的痛点、生活背景、兴趣爱好、还有

产品经历及周围环境及过往经历动力等等，从每个维度，能够整合成一部分客群画像，用于精准营销。

## 3、应用场景

一是加快推出线上产品。一方面是基于大数据风控的小额批量获客产品，不限场景。另一方面是基于客户画像精准营销的线上金融产品，针对不同客户群体推出不同的信贷产品。比如系统识别出客户是年轻妈妈，可以营销“妈妈贷”用于全职妈妈二次创业，也可用于孩子成长或教育消费。

二是构建全行统一的反欺诈决策平台，即智能风控平台，依托客户画像，针对不同客户群体制作各类风险模型，为全行的贷款、信用卡等主要信贷业务进行审核，审核不通过则直接拒绝。同时，根据外部数据接入情况以及事后评价，对模型进行不断优化，进一步提升风险识别能力。

三是有力开展精准营销。如上所说，通过客户画像，我们已经掌握了客户的现状及预测情况，就可以开展精准营销。比如系统识别客户是零售商户，就可以营销丰收互联、一码通等。如果识别客户是淘宝商户，就可以营销淘商贷等。

四是优化机具资源配置。通过实验地区的智能机具、手机银行及柜台交易活跃程度进行交易类型分析，一是为智能机具优化选址及资源配置提供决策思路；二是为智能机具的管理，包括智能机具等级、加钞成本、维护成本等方面提供数据建议。

四是加快优质产品营销。优化一码通需求，一码通是一个支付渠道，但可以拓展为商户经营获客的主要渠道，为每个商圈客户提供具有财务管理功能的收银系统，以二维码作为系统的入口和结算窗口，为客户提供全方位的金融服务。







## 浅见谈扫码

■文/横街支行 应昕宸

近一个月来，“蓝西装”们穿梭在大街小巷的旮旯角落，或携伴同游，或单枪匹马，刮起一阵“扫码热”。

随着“无现金社会”的到来，传统银行纷纷发力，移动支付的市场狼烟四起。我在办理柜面业务时，经常有客户上门来咨询“一码通”事宜。由于零手续费、门槛不高、方便灵活，我行的“一码通”产品深受客户欢迎，很快便赢得了客户好感。有口碑的同时，更要做实后续服务，在总行的考核激励下，我行员工主动出门营销和参与扫码活动，给商家客户再添一把火。

为了激活“丰收互联”活力，我行推出了一系列活动，比如“一元购”、“开红包”等，除了让客户享受在办理卡和支付环节的“小彩头”之外，“丰收互联”最打动客户的一大优势是“免费”。依托于基础账户和广大客户群，客户经理有的放矢地推销“一码通”，消费的笔数和金额与日俱增，渐渐地也形成了良性循环。

依我浅见，传统金融行业讲求稳，就像帝国的步兵；互联网金融行业讲求快，就像匈奴的骑兵。支付

快捷的时代，客户往往没有耐心去等待，在支付上追求速度。传统金融的手机银行的服务与功能“用户体验细节待完善、转账步骤繁琐、登录麻烦、闪退”等问题突出，而互联网金融的用户体验和线上服务优势明显。因此，以彼之长，补己之短，“一码通”势在必行。我行的优势之一在于扎根群众，多年口碑相传；之二是掌握了基础账户，任何支付业务都要依托银行账户；之三是了解客户，方便为不同的客户个性化服务。

“如果银行不改变，我们就改变银行。”马云的金句如雷贯耳，顺时势者昌，传统银行应积极寻求出路。对于员工来说，“扫码热”就像是“大家来找茬”的游戏，在此过程中不仅感受到淘宝的乐趣，还可以切身体验，进一步提升产品，刷出存在感，令各行各业的客户们加入我行“一码通”商户的大军。于全行而言，在吸收借鉴互联网金融的同时，适应数字时代的需求，服务实体经济，力争在移动支付的创新竞争上突出重围，让“一码通”成为客户的福音。于小我而言，争取做到月月扫码不重样，才能真正感受到“扫码”活动的意义。

## 别样的体验

■文/吉利支行 陈冬冬



扫码支付已经成为最常用的移动支付方式，小到日常买菜，大到家电采购，无论是刚买到手机的学生党，还是年过半百的新潮老人，都习惯于用扫码支付代替以往的现金交易。

我行于去年推出了一码通产品，集支付宝、微信、丰收互联三方扫码渠道于一体，资金实时到账、免收提现手续。目前该业务开展已近一年，客户对一码通这个产品的认可度如何？趁着春日，我和同事们利用休息时间做了一次“市调”，以客户的身分去使用一码通产品，并询问商家对该产品的使用感。市调途中，我们看到了很多不一样的色彩，比如有些商家在空闲之余，竟组队在菜场跳起了健身舞；有些商家在得知我们是银行工作人员后，体贴地问候我们是否工作忙、任务重。当然，在此过程中，我们也看出了

业务方面的某些问题。

一进入市场，几乎每摊每户都悬挂或张贴着各类收款二维码，除个别摊位是其他银行收款码以外，几乎都是微信、支付宝、以及我行一码通。有这么一家卤味店，老板娘王阿姨独自守着摊位，可能是最忙碌的早市已过，她一见我们便打开了话匣子。她讲起从前，几乎每天都要到我们银行存油腻腻的零钞，时不时还要兑换点零币，一来二往，银行里每位老员工她都能叫上姓名。如今这两年，现金交易变少了，每周去趟银行就够了，方便了很多，但好像也和银行“疏远”了。看到我们到市场开展售后服务，王阿姨似乎积攒了一肚子的气话，特别是关于一码通产品的，她对我行的“免费政策”尤为好感。一番闲聊过后，我们扫码购买了王阿姨推荐的几款招牌卤味。但奇怪的是，扫码后并没有听到

语音提示，王阿姨似乎也没有打算查看收款情况，难道她不担心我们未付款成功吗？王阿姨似乎看出了我们的心思，乐呵地说道，收款短信和语音提醒都在他老公的手机上，而且现在的人普遍素质都高，所以她从来没担心过。王阿姨的这番话是真暖，这可能就是诚信社会最写实的一幕吧。不过感动过后，是随之而来的“羞愧感”，我们的一码通其实可以在多台手机上接收语音提示，但却没有将这个信息告知我们的客户，导致客户的产品体验感打了对折。正聊着，王阿姨的老公回来了，我们便同时为他们下载了语音提示软件。

此趟扫码购菜之行，让我意识到了，好的产品与好的服务是相辅相成的。好产品，加以周到的服务，方能让客户真正享受到“不打折”的金融服务体验。

## “春风”送暖入厅堂

■文/金清支行 何涛



2016年底，“最多跑一次”改革在浙江首次被提出，这项刀刃向内的自我革命随即在我行大刀阔斧开展，实现客户“最多跑一次”放首要，客户经理“至少跑一趟”全覆盖成了当下热行。但我们却时常忘记了一个人，当客户经理“走出去”将客户“迎进门”的时候，有人早已备好热茶与灯盏在“家”中静候，这个人就是我们的大堂经理。

金清支行的大堂经理是一位有着20多年工龄的70后，大家喜欢亲切地喊她一声“小郑老师”，我们的客户却喜欢戏称她“风一样的女子”。一位老客户说，坐着办业务常常是身后一阵风，不用看就知道肯定是你们的大堂经理。这边刚进眼帘，下一秒又要满大厅找人，微信步数排行榜永远是前列，这就是我们的大堂经理小郑老师。

眼前是咨询社保的老人家，身后是等着安装“丰收互联”的新客户，自助服务区的大伯拿着一沓钱喊着不会存，柜台里又响起同事的求助。一个人值班的时候恰遇上了每个人的需求，小郑老师说这时候总恨不得自己是孙悟空，拔根毛变几个猴子猴孙出来。所以为了让腿脚不便的老人家少等会儿，让趁午休来开卡的民工能早点回去上班，让柜台里的同事更加高效，小郑老师就一路小跑穿梭在每一位需要她的客户之间。相比“妈妈式服务”，我们称小郑老师是“奔跑式服务”。而我想，她更像是一阵柔和的春风穿堂而过，吹拂进每个人的心头。

小郑老师是客户经理的助手，也是柜台的助手，更是客户的助手，这位万能的小助手既要当专业的业务引导员、热情的服务示范员、耐心的情绪安抚员、精干的矛盾协调员，又要当细致的环境保洁员和安全督导员。小郑老师做大堂经理的这三年里，柜台前拍着防弹玻璃的叫嚣声少了，大厅里插队争执的吵闹声轻了，客户爽朗的笑声越来越多了。我不能说这完全归功于我们的大堂经理，但是我看到每一个柜台前的疑难杂症客户都是被小郑老师一张张盈盈笑脸下的专业服务“收拾”得服服帖帖。

小郑老师说，不管你的工作是怎样的千篇一律，你当都付之以艺术家的精神，抱有十二分的热忱。因为，你看到每一位客户希冀而来，你便愿每一位客户都能满意而去。





## “鱼塘营销” 将营销进行到底

■文/清陶支行 杨勇杰

鱼塘营销一直是很经典的营销理论，通过劳动竞赛期间的“走千访万”活动，我更加深刻地感受到，营销和捕鱼有着异曲同工之妙，市场、商户、村居就是我行的鱼塘，客户就是一条条游动的鱼，根据我行的市场定位，分析鱼塘里不同客户的特性和需求，然后抛出不同的鱼饵，最终实现捕鱼过程的最大成功。

一、建立鱼塘——大走访，深挖客户数据。

鱼塘营销要先建立一个鱼塘，这个鱼塘就是一个圈子，一个灵活的客户数据库，成本不高，但重在维护。为了建立这个鱼塘，总行从2018年10月在金清支行试点启动“大走访、大服务”活动，要求全行客户经理“带着感情走、带着服务访”，通过与客户面对面交流的方式，建立情感联系，并在走访过程中做实客户信息，走实周边市场、商户、村居。清陶支行充分发挥“背包银行”精神，以网格签约工作为抓手，提高客户经理网格“六率一度”知晓率，积极主动进社区、进园区、进企业、进村居，上门服务，网络一大批基础客户，形成“客户行业结构多元化、大中小客户合理配置”的客户结构，建立一个超级数据库，为今后的营销工作铺平道路。

二、引鱼入塘——广撒网，做实营销活动。

鱼塘营销要懂得引鱼入塘，清陶支行地处路泽太一级公路旁，由于近几年路泽太一级公路施工，交通不便，严重影响了支行的人流量。因近几年峰江拆解业严重遭受打击，市场经济不景气，导致支行鱼塘里的鱼活跃度不高。针对以上原因，支行积

极采取措施，广泛撒网，做实营销活动。一是主动拓展在外企业。从亚欧汽车制造有限公司、花木城这类大鱼，到大博、三鸥等小微企业这类小鱼，支行客户经理积极推广走访周边企业，以“丰收互联”产品为媒介，搭建与企业客户的业务往来渠道。二是加强厅堂营销力度。为做好储蓄存款业务，支行提出两大营销策略，一要讲重点，根据客户兴趣点，突出客户最感兴趣的金融产品和内容；二要讲透彻，弄清每一个金融产品特点，以“接地气”的营销术语讲透、讲全所营销的金融产品。

三、把鱼养肥——细播种，深耕普惠金融。

鱼塘营销讲究稳扎稳打，重视长远效应，引鱼入塘后，就要经常性开展互动交流。支行通过定期开展主题活动来“吸粉”，坚持一个月至少开展一次活动。从送米、送面、送茶叶蛋，到套圈、抽奖等形式丰富的活动，支行在村民心中的存在感越来越强烈。比如元宵佳节之际，支行在上陶村、沧前村、八份村、施家村轮番开展送汤圆活动，得到了不少的美誉。与百姓的关系亲近了，就会吸引更多的客户选择我行这个“大鱼塘”。此外，与村干部的感情融洽了，不仅在开展活动的时候有“帮手”，而且他们会成为我行最好的宣传员和营销员。

“千仓万箱非一耕所得，干天之木非旬日所长。”建立鱼塘、引鱼入塘、把鱼养肥后，我们自然就能从容管理，将营销进行到底。

## 营销重在营心

■文/桐屿支行 叶开国

我记得，《教父》中唐·科利奥尼曾说过：“如果把别人的事都当作自己的事来做，那么你会赢得别人的好感。”作为战斗在银行一线的客户经理，我对这句话深有感触，赢得客户的信任与好感就是我们农商银行莫大的财富，在工作中要注重细节，善于抓住细节，从细节入手，了解客户的需求。我认为，营销就是营客户之所需，想客户之所想，从而赢得客户的信赖，把客户的事当做自己的事，才能把营销工作完成得更好。

三年前，我有一位客户，他原先是保证贷款客户，后来在我的建议下，变为房屋抵押贷款客户，这个转变，不仅为客户解决了找担保人的烦恼，还为他减轻了三年来的利息负担。今年春节期间，他还清了我行的抵押贷款，我半开玩笑地说：“以后有业务需求，记得还来找我们农商银行。”一句不经意的话，没想到真的被这位客户记在了心上，一星期后，他带着200万元的存款来找我，说要把这笔钱存在我们银行。我多少有些意外，但更多的是感恩，感谢他对我信任，以及对我们的银行服务的认可。我与这位客户的“缘分”一直在延续，几天前，他打电话请我帮忙，说自己的儿子二月初八订婚，需要128万元崭新的百元现钞。我第一时间联系

了总行清算中心，并妥善安排好取现事宜。当天一早，我陪着该客户到总行领取128万百元现金，并一再嘱咐他要注意人身财产安全。于我而言，类似这样的帮忙并不是一件麻烦事，于客户而言，那天是他人生中的重要日子，这笔崭新的现金是“锦上添花”，传递着我行的温度。

同样地，我的同事小陈也遇到过类似的情况，他的一位客户拿着好几张定期存单想预约大额的百元现金，小陈拿到存单后，发现都是未到期的存单，就建议客户办理一次性贷款，解决了客户短期资金周转需求。同时，小陈也联系解决了客户对百元大额现金的需求。小陈的用心服务得到了客户的认可，没过几天，客户就带着20万元现金来找小陈，想把这笔钱存在我们银行。

每次遇到工作上不顺心的事情，我就会想起影片《教父》中的这段话，与客户相处中的每个细节，都是我们客户经理日常干工作的“关键小事”，事情虽平常，也简单，但通过小细节反映出的大服务，一定能帮助我们赢得客户的支持和理解，促进我行与客户之间的情感。

## 让微笑服务成为一种习惯

■文/横街支行 曹译引

微笑虽然在众多面部表情里面只是其中一种存在，但却拥有强大的力量，不管对于自己还是对身边的人，都产生了正面影响。微笑被视为一个人素养的体现，是人与人相处之间的一种礼貌，也是彼此之间的互相尊重。

犹记得，刚入行时的培训课上，为我们授课的老师无论是术业专攻，还是语速急缓，都始终保持嘴角上扬的状态，想必于老师们而言，微笑在工作中，已然成为了一种习惯，化作了他们职业素养中不可或缺的一部分。在柜面服务中，微笑服务摆在第一位，是柜员的基本素养，更是我行的一以贯之的服务理念。曾听过这样一个小故事，柜员在面对无理取闹的客户时，尽管无奈和委屈，但还是尽力保持微笑，在客户转身离开后，柜员起身调整了一下自己的情绪，在面对下一位客户时，

还是保持着最佳服务状态。私以为，这不仅仅是职业素养，而是柜员们培养了一颗同理心，懂得站在客户的立场上办理业务，全心全意为每一位客户提供最优质的服务。

柜台是一个万花筒世界，透过玻璃，柜员能看到形形色色的客户，也要和各种性格的客户打交道。或许，我们做不到时刻保持最佳状态，但会利用最短的时间调整自己的心态，提升客户的体验感。

微笑是一门艺术，会让生活更美好，想要保持住，就要不断地完善自己，改进自身的不足之处，不论在生活中或在工作中，我们也可以尽可能地提醒自己经常性地微笑，让微笑成为一种习惯。



## 坚持服务为先 实现跨越赶超

■文/卷桥支行 叶中法

我行开展“大走访 大服务”活动已达半年之久，卷桥支行高度重视，狠抓落实，从实践中汲取经验，从实战中从容应对。

拒绝惰性，靠的是今日事今日毕。一个人的惰性是潜移默化的，我只是上班的时候打会瞌睡，只是开会时迟到了一小会，只是培训的时候开了一点小差……这些都是小事，没有什么大不了，真的吗？当你在工作中开始找各种偷懒的借口时，就会错失不少潜在客户。你少接一个电话，客户可能就会选择其他意向银行；你晚放一笔贷款，可能全行的指标就从100%降到了99%。惰性就像是时时刻刻与生命、与时间作斗争的魔鬼，如果你赢了，机会就站到你的身边；如果惰性赢了，成功便会离你远一些。因此，我们在大走访过程中，养成了“今日事今日毕”的习惯，绝不让惰性有机可趁。但这绝不是一件简单的事情，每天走访的客户资料多且杂，如果要做到日清日结，确实需要合理安排走访顺序以及事后整理时间，避免工作上的“积少成多”。

关键小事，靠的是耐心与细心。走访过程中，我们客户经理最常遇见的一种情况叫做“拒绝”，有些拒绝是“漠视”，有些拒绝是“冷嘲热讽”，这些都是我们必须习惯的工作场景。经过无数次的拒绝，我开始有一些反思，客户是真的在拒绝我吗，还是我们各自所站的角度不一样。当我以更加平和的心态去面对一名陌生的客户，并认真聆听他的需求时，发现有些拒绝只是暂时的。客户的需求是发展的，那个当下他可能没有存贷款需求，也对我行的产品不感兴趣，但是秉持着“凡走过必留下痕迹”的理念，相信我们的每一次到访都是加深他的印象，等他下一个存期结束，下一次贷款到期，或许能想起来有那么一群人，曾经留下过联系方式，他们的态度很诚恳，他们的服务很便捷，机会就是在这些细节中出现的。我发现，最近卷桥支行的客户都会带着一个小卡包，这些小卡包是支行在二月份开展村居走访时发到客户手中的，里面就有客户经理的名片以及我行产品的相关介绍。每次见到拿着这种卡包的客户就觉得特别亲切，心生喜悦，就像是春天播种、秋天收获的那种喜悦。

下一阶段，支行将继续加强各项学习，汲取工作“真经”，将围绕工作目标，不断细化各项措施，修订完善有关制度，并着力做好拳头产品的推广营销工作。

## “关键小事”见服务

■文/卷桥支行 沈婉婉

身处服务行业，职业的敏感性使我在日常生活中都特别在意其他工作人员的服务态度和营销技巧。3月份，我签署了人生中的第一份保单，保险员小西是一位只见过两次面的“陌生人”，但通过与她的接触，我感受到了营销人员的专业和素养。

有段时间，我想了解一下保险知识，刚好在朋友圈里看到了朋友的推荐，那个人就是小西。出于刚性需求，我便加了小西为“好友”，在微信中与她进行简单的沟通后，小西立刻表示可以提供上门服务，向我详细介绍保险产品，虽然我婉言相拒，表示并没有打算购买保险产品的计划，但是三十分钟后，小西还是出现在了我家门口。

第一次见到小西，有些意外，她开着一辆价值不菲的好车，身上的首饰不多，但每一件都是精致的奢侈品，手上还拿了几份资料，资料上都是按照我的疑问所做的演示图。她很热情，一连介绍了好几款适合我的产品，留意到我的些许犹豫，便适时地放下资料离开。在接下来的几天里，我时不时会看到小西发的朋友圈状态，发现她工作日不是在加班，就是在看与保险相关的书籍，周末则是与家人出游，突然间有些钦佩这个女孩子，她是一个工作努力，生活也很努力的人。

3月14日，正好是白色情人节，小西贴心地发来了节日问候，简单寒暄几句后，她便向我提议赠送保单是一份很有意义的节日礼物，在她的营销下，我成功被“洗脑”，表示愿意购买一份保险。小西表示半小时会上门为我办理相应签约事项，但是一小时过去了，却迟迟没有见她出现。正当我有些纳闷的时候，她发来了一张挂着点滴的图片，充满歉意地表示自己突发急性肠胃炎，点滴结束后立刻过来。我表示可以改天再约，并没有那么急迫。但是固执如她，两个小时后，小西再次出现在了我家门口，这次的她脸色苍白。我强烈建议她现在立刻回家休息，可以避开晚高峰，但她还是坚持要在今天签好这份特殊节日的保单。

待她离开后，我突然意识到我们见面才不过两次，她却顺利完成了一次营销。从一开始抓住机会见到我，到后来通过专业的产品介绍吸引我，最后利用节日的氛围成功完成营销。看似简单的营销中却饱含着她平日里日积月累的努力和认真负责的工作态度。我曾问她，以你优越的家庭条件，这份工作值得付出这么多吗？她回答道，美好的生活值得百分百的付出，工作也是如此。

## 反假币小卫士在行动

■文/路桥支行 汪信荣

去年，由周润发、郭富城主演的电影《无双》在影院热播，其中的假币制作过程令人唏嘘不已。一道道工序，一层层模仿，堪称“匠心制作”，但即使制作得再精细、再完美，毕竟还是假币，这种违法犯罪行为还是难逃法律制裁。

假币就是社会经济生活中的“毒瘤”，以非法手段剥夺和占有群众财富，干扰了货币流通的正常秩序，破坏了社会信用原则，所以国家一直在严厉打击各类假币违法活动。作为银行从业人员，我们首先要做好反假币的普及宣传工作，提高公众的识假、防假和反假能力。3月份，路桥支行携手路桥实验小学开展了“小小银行家”反假币宣传活动，培养学生群体的“反假币小卫士”，进一步扩大我行反假币宣传工作的覆盖面。

活动当日，为了增加反假币宣传的趣味性，我们向小学生们讲解人民币的图案组合、爱护人民币的基本常识和假币的特点、假币犯罪的惯用手法和防范措施等知识，并采取真假实物图案对比等方式传授假币识别的基

本方法，且传导了“使用假币是违法行为”、“发现假币应及时上缴”等金融理念，让广大小学生充分认识假币的社会危害性，提高他们履行反假币义务的主动性，鼓励学生从小树立责任意识，增强社会责任感，维护国家货币荣誉。

为了将宣传活动引向深入，扩大成果，我们还开设了知识抢答环节，充分调动了小学生的关注度和积极性。此次活动结束后，得到了学校老师的支持和认可，我们也将继续创新宣传手段，开展反假币活动进学校、进社区、进企业宣传活动，提升公众对假币的防伪能力。

其实，在每一场反假币宣传活动中，我们银行就像是一个卫士，让收进来的假币不在市面上流通，也让公众知晓假币的危害。同时，我们也鼓励更多的客户加入到我们反假币行列中，争做爱护人民币的小卫士，主动向身边人宣传防假币知识。

## 青春是一本奋斗的书

■文/营业部 周锦耀

每个人的青春都是一本书，一本充满期待、充满梦想、充满希望的彩色画卷。2015年，告别学生时代的懵懂，踏上了浙江农信这条蓬勃向上的路途，四年来，我始终用青春的激情和踏实的行动追逐着梦想，学到了很多、收获了很多，也感悟了很多。

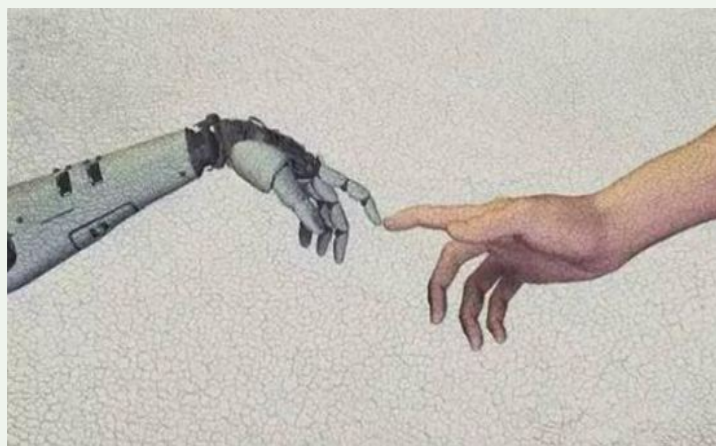
不得不说，农商银行既是一个平台，也是一个舞台。刚进入这个大家庭时，它还叫路桥农村合作银行，2017年10月19日，它华丽转身，成为了路桥农商银行，改制不改名，我们的初心依旧是成为百姓身边的首选银行；改制不改服务，我们立志将更优质、更便捷的服务带到百姓身边。“路桥人自己的银行”这句宣传语，没有成为一句空话，它仍然是我至今为止奋斗的目标。我紧紧把握每次学习和锻炼的机会，入行第一年便逐步成长为一名操作规范、业务熟练的柜员，追梦之路既需要激情，更需要笃行。经过两年多的锤炼，我顺利转岗成为了一名客户经理。机遇与挑战并存，当我怀揣着忐忑的心情成为洋叶村的管片客户经理时，“责任”二字便

烙在了心头。在与客户的日常沟通中，时常感觉客户就像朋友，常联系常亲近，只有我们的真诚服务才可以换来客户的真心信任，这是农商银行教会我的最重要的一件事。

青春是一团火，我们把青春这团激情的火燃烧在了工作中。2018年底，我行开展了“大走访大服务”活动，让我们客户经理养成“走出去”的习惯。随着活动的推进，苦与累交织，乐与果并存，我们感受到了农村这片土地的活力，也体会到了农商银行定位的精准，我们只想踏踏实实的服务身边这群最朴实的农民朋友，想为台州的小微企业主提供更多创新创业的支持。

青春是一本奋斗的书，写在扉页的两个字应该是“奋斗”，我相信，在农商银行这个大舞台上，我们终将会打拼出一个属于我们的时代。青春的另一个名字应该叫：可能，当我们以“空杯”的心态，以谦逊的姿态去学习、去成长，相信会有更大的收获，心中有信仰，脚下有力量，才不负青春的美好。





# 未来有多远

## 读《未来简史》有感

■ 文/人力资源部 王倩倩

阅读《未来简史》这本书是什么体验？我的回答是：犹如爱丽丝漫游仙境。一开始好奇，然后惊叹，绝大时候读得直冒冷汗，最后恰到好处，提供了完满的开放式结局，历时一个月，今天我结束这359页的文字冒险。

书真的能提供给读者确切有用的东西吗？关于未来的简介，真的会将天机泄露给你吗？

我并不怀着功利主义的态度读书，这可能是因为缺乏对知识的信仰，但更可能来自于梁文道每期音频里对我敦敦教诲：不保证成功，不一定有用，知识只是点亮世界的灵光。

带着好奇打开一本书，且能够获得一点前进的光亮，这就很足够了。

坏消息是，这本书作为真实未来的非官方剧透，让我们知道明天的路，坎坷泥泞居多。好消息是，我们有《未来简史》。

但你需要的不仅是好奇，还有勇气。

我们一方面对美好研究得不够多，另一方面又对丑陋知道得甚少。如果知道未来凶多吉少，人的第一反应恐怕是逃避，并开启“我不听我不听”的鬼畜状态。

听鬼故事的人感到害怕，是因为他相信了这个讲故事的人。本书的作者就具备这样的天赋，他对人类发展的高度概括，直接触及当代社会的核心，他对趋势的总结，将人类的特征牢牢把握住。我在惊叹中，确信得到了某些问题的答案。

比如人类欲望的走向，对幸福快乐的永恒追求，已经在医学领域导致了“治愈与进化”的界限模糊。

从这本书中可以简化提炼出人类发展的三大议题，又能够在当下的现实中找到佐证。作者正是以这种方式，获得了读者的信任。

基于对他的信任，他所描述的人文主义的崩塌，令我惶恐。

人文主义是什么呢？首先它几乎是20世纪的气氛。

在我们强调个人价值、平等自由、选择权的时候，我们觉得理所当然，这就是我能解释的人文主义。就像曾经“天赋神权”，后来“天赋人权”一般，后者胜利且成为基本常识。

我的惶恐有二。

一是人文主义所强调的“我”，可能不存在。二是无论这种“我”是否存在，或者能够被证明，都已经无关紧要。

有时候我觉得，一个小个体的成长已经体现出人类进步的某些踪迹，婴儿时期并不真实的“全能感”对应着人类前期对神的信仰，孩子逐渐发展出来的自我认知、责任感和价值感则对应20世纪我们对“人文主义”的信仰。

当然，在此之前我并不将此成为信仰。因为信仰指的是不需要论据的判断。人的重要性，可能的确史无前例地高，但这也可能是仅有的巅峰。人很重要，自我很重要，一切判断从心，一切意义在于你的认知。我向来觉得这是对的，也因此着迷于探索“自我”、“超我”，这不是对于“我”的自恋或者迷信，而是因为比起天上的神灵或者社会权威，相信自己的确是更好的选择。

但是，科学越是想证明“我”的存在，越是证伪。如果没有所谓心灵、灵魂或自我意识，这样独一份儿的存在，你为什么是你呢。

科幻题材很爱来这一套，但他们总是试图将前提假设作为“有”。最新电影《阿丽塔》中，脑子就是承载“我”的载体。

这样说来，再残忍的科幻片，即使它体现出未来社会的极端不平等，以及视生命为草芥的剧情，都不算残忍。因为它们至少还承认“我”的存在，承认一个主角的不可替代性。

本书以叙述现实的语气、普及未来常识的论调说出这句话：“根本没有自由意志。”无论如何更为残忍，让一直寻找自我定义的人感到沮丧。“自我”不存在，而且信仰数据的未来世界，根本不在乎你是否有这样的“自我”，个人意识不再重要，个人数据集合并成的数据流才重要。

数据，是新的共同想象，是继“国家”、“公司”之后新的庞然大物，它将脱离创始人的控制，不断成长并选择它要去的地方。

我不知道这个未来，到底多久会来。

当我想到，如今在我精神内部纠结的不同声响，可能不再困扰未来的人类。那时候我们能轻易成为自己想要成为的人，通过电流、激素就能让某些想法出现或消失，你可以成为更坚定的你，心无旁骛，专心致志。严格意义上讲，这句话很说不通。因为这样，就再也没有所谓的“你想”。

没有人能决定你到底想要什么，连你也做不到。

没有这样亘古的灵魂追问，我们会快乐一点吗？结论是当然的。我也许会为未来人类感到欣慰，但是之于我，之于这个不断在寻找自我的人来说，我并不愿意付出这样的代价。

我无法想象不再追问你从哪里来，到哪里去，不再思索爱与死亡……这样的人类。

即使整个我，不过是DNA的随机组合，即使我的想法不过是生物预设或者随机，但是所有的随机产生了一个结果，这个结果是独一无二的，而且伴随着不断的选择更加独一无二。

世上多的是不可量化的东西，数据大海裹挟了我们，但我们还不至于成为数据本身。我兴许浏览了一些商品，点赞了一些文章，但怀揣着认真还是仅仅无聊呢？数据不知道。在豆瓣评分四星与五星之间，到

底是几次心动和流泪的冲动呢？即使在五星与五星，可能还隔着一个银河呢。

当然，当信息网络读取你心跳、脉搏数据，读取你大脑皮层活跃区域之后，数据是不是仍然能对我们网开一面呢……我也表示怀疑。好像我此刻的质疑，不过是一句“我和我最后的倔强”。

所以读完这本书，我觉得自己对未来所知甚少，倒是明确了自己人文主义追随者的身份。

我突然觉得，虽然作者想象并推演了人文主义崩盘的路径，但他还是相信人的力量，相信个人的力量。

他说，如果你相信算法，并改变自己的行为，算法才发生意义。所有的共同想象，都需要一个个具体个体的实践。

他也提到“历史知识”的悖论，如资本论，如经济学说，每个被总结的历史规律，一旦被当下认可，就对真实世界产生了影响，这种影响使得规律本身不再适用。

就像资本论提出的时候，资本主义的倒台几乎指日可待，无从避免。人文主义，可能也因为吸收了《未来简史》的可能路径，而对自我进行完善改良。

每个历史事件都因无数机缘巧合而促成，每个未来也是充满可能性。

这就是作者给出的还算圆满的开放式结局。我们有一个大概很糟的结局，但那只是其中一个可能性。

封面上一枚绿色指纹。

虽然填充以电路板线路图，它仍然彰显了人的独特性。它像一个暗号，一个图腾，完成了本书内容的共同想象，集结了一堆非肉眼可见的光谱。







## 加油，每一只笨笨兔

■文/路桥支行 方晓慧

“别人眼中如何认定愚蠢的你，也妨碍不了你一如既往地积极向上，热爱你的工作和生活。”

——题记

在看完《疯狂动物城》后，我把自己的微博头像换成了那只可爱的兔子警官朱迪。这个小不点的身上有太多令人喜欢的特征：出生小镇，独自到大城市闯荡；即使各种被打击、质疑，也坚信梦想；一次次跌倒，一次次爬起来，最终成为警校优秀毕业生；从不被人重视的小人物到成为拯救全市的大英雄。

她独立，她自信，她坚强，她努力，她善良，她不放弃……

然而，她最打动我的一幕是，当她满怀激情地来到警局，期待自己能成为警官时，却被安排了另一项枯燥的任务——一天内开100张违章罚单。朱迪当然很失望，但失落的心情持续几秒钟后，她就开始满血复活：“我要在中午12点前开满200张罚单。”开着一辆小破警车，我们的朱迪开始雷厉风行地去执行这个挑战。

也许，在别人眼中，朱迪是个愚蠢的家伙，但这并不妨碍她成为一个积极工作，热爱生活的兔子。有时候，不正是“愚蠢”给了我们不顾一切向前冲，去尝试，去碰撞的勇气吗？

我想，我们每个人都曾是兔子朱迪吧，永远瞪着大大的圆溜溜的眼睛去打量这个世界，因而眼里装下了比別人看到的更多的这个世界的美好。

回看我们自己，离开象牙塔，我们开始打拼未来。随着工作中接触的人越来越多，总会有人“好心”地告诉你：认识的人越多，越要明确“朋友”的界限；不要轻易相信他人，也不要轻易帮助他人；失败才是常态，要学会与失败相处；生活就是生活，不需要梦想的支撑。等等。

在经历了世间的冷暖人情后，那只心怀美好、相信一切、不惧未来的兔子朱迪，最后变成了那只因受过偏见、伤害而选择放弃尝试、漠不关心的狐狸尼克，变成了那只其实内心狂热但外表冷漠、固执己见的水牛局长，也变成了那只因一直受欺负而变得暴戾、狠心、凶残的绵羊。慢慢地，我们开始变得不相信自己，也不信任别人，学会了机械应付，忘记了热情地去生活。直到某天，有那么一瞬间，内心被温柔美好的一个小不点戳到时，才会懊悔、遗憾或者不甘心地哭诉：我曾经是一只笨笨的兔子啊。

所有依旧努力，微笑着的人，无论过了多久，请记住，我们都曾是那只可爱的兔子。请依旧守护着我们笨笨的梦想，依旧执着、坚强，依旧可以在面对所有质疑和嘲笑时，自信而骄傲地说道：“我就是一只笨笨的兔子，可那又怎样？”依旧可以在每一次跌倒后，坚定地站起来，相信自己可以为梦想继续走下去。



## 《都挺好》 中隐含的金融知识

■文/营业部 陈佳芝

3月份，由姚晨、苏大强主演的现代都市剧《都挺好》大火，连续成为网络热议的话题。作为一名银行从业人员，我看剧的视角可能有些不一样，关注最多的则是这部生活剧中隐含的金融知识。

### 01 合理配置，享受投资理财快乐

苏大强特别想不劳而获，在尝试了买彩票、刮刮奖等方式后，又将目光投向了“承诺”高额回报的金融产品上，结果因为投资失败而损失了全部积蓄。事后，苏大强不仅毫无悔改之意，还将此事的压力转移到了子女身上，以撒泼、耍赖的方式强迫子女去帮他挽回损失。最后，苏明玉不得不自掏腰包，为他补上“窟窿”才将此事顺利平息。

老年人的风险承受能力较低，更要注重资产配置的合理性。对于中老年人来说，合理的资产配置是安享晚年的保障，不仅可以避免盲目地投资高风险金融产品，还可以享受投资理财带来的快乐。

### 02 理性投资，正确区分民间融资

苏家老二苏明成在领导周经理的怂恿下，不顾妻子反对，拿出仅有的20万元积蓄，投资了一间工厂，不料遇到骗子，导致血本无归。明成十分崩溃，冲动之下大骂周经理，害自己破产、离婚。

非法集资是指未经有关部门依法批准，向社会公众筹集资金，并承诺在一定期限内给出资人还本付息

的方式。周经理私下集合同事融资入股办厂，已经涉嫌非法集资。现如今，非法集资的形式多样，隐蔽性和欺骗性也越来越强。作为社会公众，要认清非法集资的本质和危害，提高识别能力。坚信“天上不会掉馅饼”，对“高额回报”、“快速致富”的投资项目进行冷静分析，避免上当受骗。同时，增强理性投资意识，高投资往往伴随着高风险，不规范的经济活动更是蕴藏着巨大风险，要认真识别，谨慎投资。

### 03 清楚记账，养成良好消费习惯

苏父和苏母，把家里三个孩子从小到大的每一笔生活开支都记录在账本上，一算才知道原来明成夫妻俩花了家里这么多钱。明成媳妇是个注册会计师，在清点账目后，根据多年的账本统计出明成欠苏父的金额，制定还款计划，决定分期还给苏父。

为什么要记账，记账可以掌握个人或家庭收支情况，看看自己到底挣了多少，花了多少，具体花费在哪里，以便合理规划消费和投资比例。通过记账，可以培养我们良好的理性消费习惯，避免出现“月光族”现象；记账还有“备忘录”功能，亲友借债、人情往来随礼这类事一般不会写字据，时间一长便容易遗忘，记录家庭的开支情况，便可以做到有账可查，心中有数。

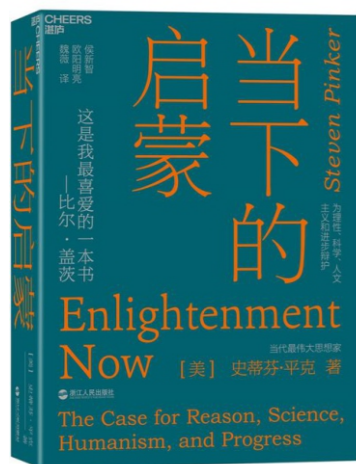




# 思路书单

## 三月份大事记

March



### 史蒂芬·平克《当下的启蒙》

《当下的启蒙》追踪了历史上的暴力行为，并以暴力作为标准衡量了15个不同领域的进步（如生活质量、知识和安全），以一幅完整的图景呈现出世界如何及为何正在变好。这本书就像是加强版的《人性中的善良天使》。

平克试图用一种吸引人的、令人印象深刻的且容易理解的方式分享了大量信息，所以大多数人读起这本书来并不会觉得很费力。

“我本来对他分享的很多信息已经非常熟悉了，尤其是健康和能源方面，但他对每个主题的理解都那么的深，以至于能用让人耳目一新的方式再次表达他的观点。”

平克还研究了进步的事实与进步的感知这两者之间的脱节。全世界的人正活得更长寿、更健康、更快乐，可为什么还有那么多人认为事情正变得越来越糟糕？

为什么我们会忽视那些积极正面的新闻故事，反倒对负面的新闻念念不忘？

他很好地解释了我们会被悲观事物吸引的原因，以及这种本能如何影响我们感知世界的方式。

比尔·盖茨同意平克在大部分领域的看法，“但我觉得他对人工智能还是有点太过乐观。”他迅速否定了机器人会推翻人类创造者的观点。

围绕自动化的这些重大问题可以证明，进步可以是一件杂乱而棘手的事，但这并不意味着我们前进的方向是错误的。“虽然我不认为我们会陷入《终结者》所描绘的危险境遇，但在恐惧之下的一个问题是：到底谁在控制机器人？这是一个值得思考的问题。我们还没到达那种程度，但在某一时刻，谁拥有人工智能和谁控制人工智能，将成为一个留给全世界处理的重要问题。”

这个世界正变得越来越好，尽管人们并不总是感受到这一点。很高兴我们能像斯蒂芬·平克这样的杰出思想家帮助我们看清大局。

在《当下的启蒙》一书的最后，平克表示：“我们将永远不会拥有一个完美的世界，而且寻求一个完美世界的做法是危险的。但如果我们继续将知识应用在使人类发展更加繁荣的事业上，我们所能获得的进步就会永无止境。”

#### · 语句摘录 ·

乐观主义（在我主张的意义上）是这样一种理论：所有的失败，所有的恶，都是知识不足造成的。……问题是不可避免的，因为知识与完备状态之间永远隔着无穷的距离。有些问题很困难，但把困难的问题和不能解决的问题混为一谈是错误的。问题是可以解决的，而且每一种特定的恶都是一个可以解决的问题。乐观主义的文明是开放的，它不害怕创新，以批评的传统为基础。它的体系不断改善，这些体系所实现的知识中最重要，就是怎样检测和消除错误的知识。



3月1日，我行班子成员、各支行（部、室）主要负责人参加台州办事处召开的台州农商银行系统2019年度工作会议。

3月4日至6日，李挺副行长、科技支持中心经理朱哲民参加省农信联社召开的2019年度科技工作会议。

3月5日，林佳副行长、计划财务部总经理吴黎辉参加路桥区金融办召开的小微金融生态环境指标体系建设座谈会。

3月11日上午，在总行八楼会议室召开路桥农商银行一届股东大会第三次会议。

同日下午，桐庐农商银行潘丽行长一行8人到我行考察交流网格建设做法及成效等相关工作。

3月11日至15日，金时江董事长参加台州市银行业协会举办的会员单位高管2019年第一期培训班。

3月15日，梅晓晗监事长、审计部总经理郑丹萍参加省农信联社召开的全省农信系统审计工作会议。

3月18日，金时江董事长、人力资源部总经理夏发春参加台州办事处召开的台州农商银行系统“青后才俊”研修班、“风险管理”研修班、“管理会计”研修班开班仪式。

同日，李挺副行长参加路桥区政府举办的路桥农合联电子商务运营中心暨浙江八斗米科技有限公司揭牌仪式。

3月20日，金时江董事长参加台州银行业协会举办的台州银保金融大讲堂开班仪式暨第一期专题培训。

同日，郭丽娅行长、人力资源部总经理夏发春参加省农信联社举办2019年全省农信系统党建和组织人事教育工作会议。

3月21日至22日，金时江董事长、李挺副行长、计划财务部总经理吴黎辉、公司业务部总经理沈忠明、风险总监黄普忠及相关人员赴江苏省三家农商银行进行考察学习。

3月21日，宜昌市考察团来我市学习借鉴金融支持小微企业方面的先进经验和做法，林佳副行长参加座谈交流。

3月22日，湖北宜昌枝江市金融考察团一行15人来我行考察交流。

3月25日，郭丽娅行长、金融市场部经理蒋凌骞参加省农信联社举办全省农信系统理财业务主场培训。

同日，拉萨、廊坊一行15人来我行考察账户改革，并走访助农点。

3月26日，李挺副行长、科技支持中心经理朱哲民参加台州办事处召开的全市科技工作会议。

3月27日，郭丽娅行长赴台州银保监分局参加2019年第一次监管情况通报会暨深化“三服务”助力“两抓年”推进会。

3月27日，林佳副行长参加人民银行台州市中心支行举办的台州市金融服务信用信息共享平台三期（银企融资对接系统）上线仪式。梅晓晗监事长参加路桥区委宣传部召开的路桥区建设新时代文明实践中心试点工作推进会。

同日上午，建德农商银行中层副职及后备干部共44人来我行考察交流。

同日下午，东阳农商银行监事长厉伟一行14人来我行考察交流。